

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani dan Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2.
- Badan Penerbit UMK Kudus. 2012. *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, Kudus.
- Ferdinand. 2005. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. BP Universitas Diponegoro : Semarang.
- Imam Ghazali. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Undip Press : Semarang.
- Indra dan Gunarsih. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. *Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta.
- Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2002.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kuswanto. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No. 2 Vol. 14 Agustus.
- Mahfudhin Syah. 2009. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Karya Tani Unit Tumpang Malang. *fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang*.
- Riduwan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Santosa, Purbayu dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Seffy, Suwignjo dan Santosa. 2010. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia Palembang).
- Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Ke 11. Alfabeta : Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Sumarwan. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- _____. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Tjiptono dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Penerbit ANDI : Yogyakarta.
- Tjiptono, Chandra, Andriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Penerbit ANDI : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi : Yogyakarta.

- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. EKONISIA : Yogyakarta.

